

**Автономное образовательное учреждение  
высшего образования Ленинградской области  
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»**

Утверждаю

Проректор по образовательной  
деятельности и цифровой  
трансформации

  
В.Н. Чумаков

«20» ноября 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации**

специальность 43.02.17 Технологии индустрии красоты

Гатчина  
2023

## **СОДЕРЖАНИЕ**

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	3
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	5
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	9
<b>4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	11

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОП.06 Деловые и профессиональные коммуникации»**

## **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности **43.02.17 Технологии индустрии красоты**.

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** входит в общепрофессиональный цикл дисциплин специальностей среднего профессионального образования.

## **1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

Применять знания по деловой и профессиональной коммуникации для профессионального и личностного развития:

- - соблюдать принципы деловой коммуникации
- - взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения
- - выстраивать партнерские отношения со стейкхолдерами
- - находить решения в конфликтных ситуациях
- - безопасно и эффективно реализовать стратегию продвижения в социальных сетях
- - управлять и развивать профессиональное сообщество
- - соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста по найму)

### **Знать:**

- Виды деловой коммуникации
- Типология клиентов
- Партнерские отношения, правила проведения переговоров
- Основы конфликтологии
- Способы коммуникации в цифровой среде
- Понятие о профессиональных сообществах
- Профессиональная коммуникация на рабочем месте

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть **общими компетенциями**, включающими в себя способность:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося - **70 часов**, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - **66 часов**;

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b><i>Объем часов</i></b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>70</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>66</b>
<b>В том числе лекции</b>	<b>42</b>
<b>Практические занятия</b>	<b>22</b>
<b>Самостоятельной учебной нагрузки</b>	<b>4</b>
<b>Консультации</b>	<b>2</b>
<b>Промежуточная аттестация в форме ДФК в 4 семестре, Диф.зачет в 5 семестре</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Виды деловой коммуникации</b>		<b>10</b>	
<b>Тема 1.1.</b> Понятие деловой коммуникации	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>10</b>	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04
	Сущность и понятие коммуникации, деловой коммуникации; Виды деловой коммуникации: контактное-дистантное, непосредственное-опосредованное, устное-письменное, межличностное-публичное Система основных регуляторов делового общения Деловой имидж, вербальная и невербальная коммуникация	8	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>2</b>	
	Тренинговое занятие «Многоплановый характер общения. Вербальные и невербальные средства общения»	2	
<b>Раздел 2. Основы клиентоведения</b>		<b>34</b>	
<b>Тема 2.1.</b> Типология клиентов	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	ОК 01 ОК 02
	Классификация типов клиентов Мотивы клиента и характеристика приверженности к салону красоты/специалисту индустрии красоты (лояльные, «слепые», переключающиеся) Потребительские стереотипы, управление восприятием клиента Разновидности влияния на клиента: объективные (музыка, интерьер, запахи, оформление), субъективные (вербальные и невербальные способы коммуникации; вежливость, забота, внимательность) Точки контакта потребителя(клиента) и персонала (мастера), причины ухода клиента от специалиста	6	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>2</b>	
	Разработать аргументы продажи клиенту косметической услуги	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 1</b> Составить рейтинг из 10 салонов красоты на основе анализа информации о салоне красоты (по сайту или отзывам клиента) по объективным и субъективным критериям.	2	
<b>Тема 2.2.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>16</b>	ОК 01

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Партнерство	Переговоры и партнерство. Основные понятия Выбор партнера, этапы сотрудничества. Взаимовыгодное сотрудничество. Конфликт интересов. Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры Принципы эффективной презентации	6	ОК 03 ОК 04
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	2	
	Составить лонг-лист потенциальных партнеров для специалиста индустрии красоты	2	
	Разработать и провести презентацию косметического продукта (услуги) для потенци- альных партнеров	6	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся №2</b> По шаблону составить письмо о сотрудничестве с косметической компанией	2	
<b>Тема 2.3.</b> Управление кон- фликтом	<b>Содержание учебного материала</b>	8	ОК 01 ОК 03 ОК 04
	Основы конфликтологии: причины негатива, способы работы с негативом Понятие репутации, влияние на репутацию негативных и позитивных отзывов	4	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	4	
	Кейс по конфликтной ситуации между специалистом индустрии красоты и клиентом	2	
	Речевая агрессия: распознавание скрытой и открытой речевой агрессии. Анализ вербальных и невербальных средств	2	
<b>Раздел 3. Цифровая коммуникация</b>		10	
<b>Тема 3.1.</b> Эффективная коммуникация в цифровой среде	Содержание учебного материала	10	ОК 01 ОК 02 ОК 03
	Законное регулирование коммуникации в цифровой среде Инструменты эффективной коммуникации в цифровой среде Информационная безопасность в цифровой среде Принципы речевой организации web-текста	6	
	Формирование коммуникации через контент: генерация идей, UGS, сторителлинг, дискуссионный и вовлекающий контент, геймифицированный контент		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	4	
	Описать идею вовлекающего контента страницы специалиста индустрии красоты в выбранной социальной сети	2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	Траектория корректного ответа на провокации в ситуациях онлайн- и офлайн-общения	2	
<b>Раздел 4 Методология построения сообщества</b>		<b>8</b>	
<b>Тема 4.1.</b> Коммуникация в сообществе	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04
	Основы образования сообществ Классификация сообществ и разные подходы к управлению Стратегия развития сообщества - как способ привлечения клиентов Комьюнити - планирование: привлечение первых участников, принципы сообщества, типы личностей и роли в команде, активация ядра сообщества, правила и модерирование, традиции сообщества, работа с неактивными участниками, закрытие сообщества	6	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>2</b>	
	Разработать план формирования сообщества для специалиста индустрии красоты	2	
<b>Раздел 5. Профессиональная коммуникация</b>		<b>6</b>	
<b>Тема 5.1.</b> Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста (работающего по найму)	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 01 ОК 03 ОК 04
	Взаимодействие специалистов в сфере официальных отношений, статус участника профессиональной коммуникации Понятие субординации, должностной роли Формальное взаимодействие участников: выполнение распоряжений, требований и регламентов Правила делового общения по каналам связи: телефонная связь, электронная почта, мессенджеры Нравственные нормы профессиональных коммуникаций: честность, порядочность, ответственность, справедливость.	6	
	Консультация Дифференцированный зачёт	2 2	
<b>Всего:</b>		<b>70</b>	



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, а также проведения текущего контроля, промежуточной и государственной аттестации, Кабинет «Деловых и профессиональных коммуникаций»

оснащенный оборудованием: посадочными местами по количеству обучающихся; рабочим местом преподавателя, доской учебной, дидактическими пособиями; программным обеспечением; видеофильмами; видеооборудованием мультимедийный проектор с экраном, магнитной доской; компьютерами по количеству посадочных мест; профессиональными компьютерными программами.

#### **3.2 Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

##### **Основные источники**

1. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 4-е изд., испр. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2023. - 343 с. - ISBN 978-5-394-05383-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2082503> (дата обращения: 23.11.2023).

2. Кривоко́ра, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.И. Кривоко́ра. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2368. - ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1819407> (дата обращения: 23.11.2023).

3. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений : учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 383 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006723-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1915727> (дата обращения: 23.11.2023). – Режим доступа: по подписке.

##### **Дополнительные источники:**

1. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / И.А. Юмашева. — Москва :КноРус, 2022. — 162 с. — ISBN 978-5-406-08452-6. — URL:<https://book.ru/book/942402> — Текст : электронный.

2. Психология делового общения и межличностные коммуникации : учебник / Н.Ю. Ульянова.— Москва : КноРус, 2021. — 152 с. — ISBN 978-5-406-08085-6. —URL:<https://book.ru/book/939058>— Текст : электронный.
3. Деловые коммуникации. Практикум. : учебное пособие / Л.И. Чернышова. — Москва :КноРус, 2021. — 216 с. — ISBN 978-5-406-02110-1. URL:<https://book.ru/book/940045>— Текст : электронный.
4. Социальная коммуникация в профилактике конфликтов : учебно-методическое пособие /Н.Х. Гафиатулина, С.И. Самыгин. — Москва :Русайнс, 2021. — 162 с. — ISBN 978-5-43656341-1.URL:<https://book.ru/book/939080>— Текст :электронный.
5. Деловая этика и деловые коммуникации в сфере бизнеса : учебник / И.В. Долгова. —Москва : КноРус, 2021. — 401 с. — ISBN 978-5-406-07211-0. —URL:<https://book.ru/book/939839>— Текст : электронный.

#### **Электронные ресурсы**

1. <https://www.b17.ru/tests/>
2. <https://online.edu.ru/public/course?faces-redirect=true&cid=11136890>
3. Электронные издания (электронные ресурсы): Образовательная платформа «Юрайт» <https://urait.ru/>

#### 4.ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p><b>Перечень знаний, усваиваемых в рамках дисциплины:</b></p> <p>Виды деловой коммуникации Типология клиентов</p> <p>Партнерские отношения, правила проведения переговоров</p> <p>Основы конфликтологии</p> <p>Способы коммуникации в цифровой среде</p> <p>Понятие о профессиональных сообществах</p> <p>Профессиональная коммуникация на рабочем месте</p>	<p><b>Применять знания о</b></p> <p>Типологии клиентов</p> <p><b>О проведении переговоров</b></p> <p><b>Демонстрировать знания</b></p> <p>Об основах конфликтологии</p> <p>- о способах коммуникации в цифровой среде</p> <p>- на рабочем месте, в коллективе</p>	<p><b>Текущий контроль успеваемости:</b></p> <p>Тестирование;</p> <p>Устный и письменный опрос;</p> <p>Выполнение самостоятельной работы</p> <p><b>Промежуточная аттестация</b></p> <p>Дифференцированный зачёт</p>
<p><b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</b></p> <p>Применять знания по деловой и профессиональной коммуникации для профессионального и личностного развития:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать принципы деловой коммуникации</li> <li>- взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения</li> <li>- выстраивать партнерские отношения со стейкхолдерами</li> <li>- находить решения в конфликтных ситуациях</li> <li>- безопасно и эффективно реализовать стратегию продвижения в социальных сетях</li> <li>- управлять и развивать профессиональное сообщество</li> <li>- соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста, по найму)</li> </ul>	<p><b>Применять умения при:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- коммуникации в деловой среде</li> <li>- при взаимодействии с клиентом на основе типологии и клиентоведения</li> <li>- при выстраивании партнерских отношений со стейкхолдерами</li> <li>- при решении в конфликтных ситуациях</li> <li>- при реализации стратегии продвижения в социальных сетях</li> <li>- при управлении и развитии профессионального сообщества</li> <li>- при профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста, по найму)</li> </ul>	<p><b>Текущий контроль успеваемости:</b></p> <p>Тестирование;</p> <p>Выполнение и защита практических работ;</p> <p>Выполнение самостоятельной работы</p> <p><b>Промежуточная аттестация</b></p> <p>Дифференцированный зачёт</p>